

最新投诉举报情况汇报 投诉培训心得(实用10篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇一

受理客户投诉时，为了能了解到客户投诉的具体原因，可以使用开放式的提问方法，以从客户口中得到更多的信息，也可以了解客户的期望值，在处理时也不会走弯路，能及时有效的为客户解决问题。在培训过程中，培训老师也为我们分享了一些案例，通过好的案例和需要改善的案例进行对比，在好的案例中学习到了面对骚扰客户机智的应对技巧，让我们以后在工作中也可以借鉴，同时对于需要改善的案例在结合自身平时的工作情况，找到自己不足，加以改善，在以后的工作中努力做得更好。

技巧如下：

1. 虚心接受客户投诉，耐心倾听对方诉说。客户只有在利益受到损害时才会投诉，作为客服人员要专心倾听，并对客户表示理解，并做好记要。待客户叙述完后，复述其主要内容并征询客户意见，对于较小的投诉，自己能解决的应马上答复客户。对于当时无法解答的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给客户答复，直至问题解决。
2. 设身处地，换位思考。当接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。如果是本方的失误，首先要代表公司表示道歉，并站在客户的立场上为其设计解决方案。对问题的解决，也

许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再次实施。当问题解决后，至少还要有一到二次征求客户对该问题的处理意见，争取下一次的合作机会。

3. 承受压力，用心去做。当客户的利益受到损失时，着急是不可避免的，以至于会有一些过分的要求。作为客服人员此时应能承受压力，面对客户始终面带微笑，并用专业的知识、积极的态度解决问题。

4. 有理迁让，处理结果超出客户预期。纠纷出现后要用积极的态度去处理，不应回避。在客户联系你之前先与客户沟通，让他了解每一步进程，争取圆满解决并使最终结果超出客户的预期，让客户满意，从而达到在解决投诉的同时抓住下一次商机。

a□学会识别、分析问题；

b□要有宽阔的胸怀，敏捷的思维及超前的意识；

c□善于引导客户，共同寻求解决问题的方法；

d□具备本行业丰富的专业知识，随时为客户提供咨询；

e□具备财务核算意识，始终以财务的杠杆来协调收放的力度；

f□有换位思考的意识，勇于承担自己的责任；

g□处理问题时留有回旋的余地，任何时候都不要将自己置于险境；

h□处理问题的同时，要学会把握商机。通过与对方的合作达到双方共同规避风险的共赢目的。

此外，客服人员应明白自己的职责，首先解决客户最想解决的问题，努力提升在客户心目中的地位及信任度，通过专业知识正确运用和对公司政策在不同情况下的准确应用，最终达到客户与公司都满意的效果。

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇二

您好!感谢您在百忙之中抽空看我写的检讨书!

我不想再为自己的错误找任何借口，那只能让我更加惭愧。这份检讨书，向您表示我对这种错误行为的深痛恶绝，我下定决心，加强服务，不再遭到客户投诉。其时，领导反复教导言犹在耳，严肃认真的表情犹在眼前，我深为震撼，也已经深刻认识到此事的重要性，于是我一再告诉自己要把此事当成头等大事来抓，不能辜负领导和同事对我的一片苦心。当时自己并没有好好的去考虑可能会造成的后果或影响，幸亏局长及时批评教育和指导，没酿成重大后果或影响。

通过这件事，我感到虽然是一件偶然发生的事情，但同时也是自己没有在做任何事情之前认真考虑这样做可能会造成的后果或影响。经反复深思，主要是我松了对自己的要求，特别是放松了政治思想的学习和修养。因此，这次发生的事件使我不仅感到是自己的耻辱，更为重要的是我感到对不起领导对我的信任，愧对领导的关心。

如今，事情已发生，我深深懊悔不已，深刻检讨。本人思想中的致命错误有以下几点：一是思想觉悟不高，对重要事项认识严重不足。就算是有认识，也没能在行动上真正实行起来。二是思想觉悟不高的根本原因是因为本人对局长多次在大会上的训示精神没引起高度重视和掌握。

针对本人存在的问题，我决定做出如下整改：

- 1、对自己思想上的错误根源进行深挖细找，并认清其可能造

成的严重后果。

2、不与社会中介机构的人员往来。

3、认真做好本职工作，完成领导安排的各项工作任务。

4、不插手或干预影响其他科室和人员的工作。工作上一定做到“早请示、勤汇报，到位而不越位”。

5、经常和同事加强沟通，保证不再出现类似错误。

6、结合党的群众路线教育实践活动，加强学习党风廉政建设和政治思想修养，坚决抵制腐败思想和行为。

短短几百字，不能表述我对自己的谴责；更多的责骂，深藏在我的心里。盼望领导能给我改过自新的机会，我会化悔恨为力量，我绝不在同一地方摔倒，以后我要努力工作，认真负责，争取把各项工作做得更好。所以，我要感谢领导让我写了这份检查，是领导让我认识到自己的错误，给了我改过的机会。

因此，通过这件事，在深感痛心的同时，我也感到了幸运，感到了自己觉醒的及时，这在我今后的人生成长道路上，无疑是一次关键的转折。在此，我向领导做出检讨的同时，也向你们表示发自内心的感谢。

签名：

时间□20xx年**月**日

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇三

我叫赵 ×× ，女，家住××市××街××号，工作单位××，联系电话××××，邮政编码×××。我到×××

市×××商场购买××牌电脑时，其合法权益爱到侵害。××商场在××街××号，商场负责人：×××，售货员：×××，电话号码：××。

事情的经过是这样的：（略）

我请求消费者协会依法维护我的合法权益，并要求×××商场赔偿损失×××元。

投诉人：赵××

年 月 日

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇四

1、我酒店的房间打扫工作实行分组制，即现有保洁分成若干组，各选一名组长，每组按要求打扫规定的房间。

2、若有值班保洁请假，则由组长安排其他保洁进行打扫。

3、每次打扫完毕，保洁需到组长处签到。

1、我们三人调查组从前台收集有关投诉的信息，并进行汇总。

2、我们将各保洁的值班情况与投诉的具体日期、投诉的房间进行对号入座，排查出与投诉相关的保洁人员。

3、经过保洁工作负责人的证实，我们更加确定了客人投诉的相关责任人。

1、对王某某、李某某、张某某的行为提出批评以教育其他工作人员，并对其进行扣工资、取消年终奖的处罚。

2、对以上三人所在保洁组的组长进行批评教育，责令其以后

要注重对酒店房间卫生的监督工作，一旦发现有未即使打扫或打扫不干净的情况，应立即责令相关负责人员采取行动，弥补工作过失。

3、以酒店名义对投诉的客人进行道歉，并向其保证以后不再出现此类情况，建议向其赠送酒店优惠券，以维护酒店珍贵的客户资源。

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇五

通过这件事，我感到这虽然是一件偶然发生的事情，但同时也是长期以来对自己放松要求，工作作风涣散的必然结果。经过几天的反思，我对自己这些年的工作成长经历进行了详细回忆和分析。记得刚上班的时候，我对自己的要求还是比较高的，时时处处也都能遵守相关规章制度，从而努力完成各项工作。但一段时间来，由于工作逐渐走上了轨道，而自己对（自己的部门）的一切也比较熟悉了，尤其是主管对我的关怀和帮助在使我感到温暖的同时，也慢慢开始放松了对自己的要求，反而认为自己已经做得很好了。因此，这次发生的事使我不仅感到是自己的耻辱，更为重要的是我感到对不起公司对我的信任，愧对老板的关心。

同时，在这件事中，我还感到，自己在工作责任心上仍就非常欠缺。众所周知，公司的规章制度和领导的教导是布置和安排指导工作的最佳途径，也是各部门各单位开展工作的一个重要思想方针的获得渠道。就是在这样重要的场合下，我却无精打采的工作，这充分说明，我从思想上没有把公司的规章制度和领导的教导重视起来，这也说明，我对自己的工作没有足够的责任心，也没有把自己的工作更加做好，更加走上新台阶的思想动力。在自己的思想中，仍就存在得过且过，混日子的应付思想。现在，我深深感到，这是一个非常危险的倾向，也是一个极其重要的苗头，如果不是客人投诉和领导及时发现，并要求自己深刻反省，而放任自己继续放纵和发展，那么，后果是极其严重的，甚至都无法想象会发

生怎样的工作失误。因此，通过这件事，在深感痛心的同时，我也感到了幸运，感到了自己觉醒的及时，这在我今后的人生成长道路上，无疑是一次关键的转折。所以，在此，我在向领导做出检讨的同时，也向你们表示发自内心的感谢。

此外，我也看到了这件事的恶劣影响，如果在工作岗位上，大家都像我一样自由散漫，漫不经心，那怎么能及时把工作精神贯彻好、落实好，并且把工作做好呢。同时，如果在我们这个集体中形成了这种目无组织纪律观念，为所欲为的不良风气，我们工作的提高将无从谈起。因此，这件事的后果是严重的，影响是恶劣的。

发生这件事后，我知道无论怎样都不足以弥补自己的过错。因此，我不请求领导对我宽恕，无论领导怎样从严从重处分我，我都不会有任何意见。同时，我请求领导再给我一次机会，使我可以通过自己的行动来表示自己的觉醒，以加倍努力的工作来为我单位的工作做出积极的贡献，请主管相信我。

此致

敬礼！

检讨人□xxx

20xx年xx月xx日

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇六

一、值班经理是投诉第一受理人。接到客人投诉后，在自己权限范围内的及时处理，超权限的迅速上报办公室。

二、接到客人投诉后，态度要诚恳、耐心、保持冷静。

三、站在客人的角度表示同情，尽量缩短与客人之间在感情上

的距离。

四、了解客人投诉原因和要求,告诉客人需做调查及大致等候时间。调查认真仔细,不推脱、搪塞客人。

五、所有投诉处理,尽量避免在顾客较多的场合处理。

六、单独接触客人时,态度友善,不争吵、辩论。

七、若属客人误解或不了解公司有关规定引起的投诉,婉转解释,消除误解,沟通同顾客之间的联系。

八、事实调查清楚,提出处理办法后,耐心转告客人,征求客人对处理办法的意见。

九、根据公司是否应承担责任及责任大小,适当优惠或赠送客人食品、饮料。

十、搞好投诉处理的善后工作,公司每次的投诉记录,交办公室存档。

十一、投诉内容分类整理,定期分析,对带倾向性的问题,及时提出改进措施,提高服务质量。

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇七

(一) 施工队伍管理

xx公司配电运检班作为项目管理单位已与施工单位签订施工合同和安全文明施工协议时,书面明确配农网建设文明施工的相关要求,约定现场不文明施工扣罚标准。现场施工人员均要求穿着所在施工单位的工作服,安全帽,携带现场文明施工检查卡。项目单位应安排专人,根据工程施工进度和作业情况,随工开展现场文明施工检查。

（二）政策处置管理

项目单位严格按照公司相关文件要求办理，确保赔付金额准确合理、赔付手续齐全合规，确保政策处理协商有理有据，对于用户的不合理要求有礼貌的拒绝。

（三）现场规范管理

项目单位已组织设计、施工、监理单位对施工单位开展现场安全技术交底，同时对施工开挖、材料堆放、施工通道、设备安装地点、拆旧物资堆放及其清运等涉及的青苗补偿、交叉管线及三线搭挂等政策处理进行交底并严格施工方案审批。吊车、货车等大型施工车辆占用道路的，在经得交警部门同意后在道路两侧通行口设置安全围栏，并安排专人现场看护，防止行人车辆进入施工场地。

（四）用户沟通协调

要求施工单位对用户的诉求及时反馈，施工单位管理人员电话能及时接通，答复准确、规范。积极协调施工单位与相关用户开展沟通，避免矛盾升级，引发投诉。各项目单位管及时处理95598、12345、现场联系电话、监督电话以及其他渠道反映的配农网建设投诉或潜在投诉意见，主动上门与用户开展沟通协调，了解用户反映情况和需求，争取用户理解，避免用户投诉。

二、存在问题

（一）现场施工管理

1、完成电缆井盖修复工作后，施工人员没有进行全部复位，遗留部分电缆盖板未完全封闭，容易危害到行人安全，引起投诉事件。

（二）现场规范管理

1、个别施工现场施工材料堆放不规范，施工结束后，未及时有效的对现场进行清理，如将电杆放置于人行道、施工废弃物随意堆放。

三、下月工作打算

1. 继续要求主管单位加强对施工单位的管理，组织施工负责人认真学习国网xx省电力公司部门文件电运检[]20xx[]70号，提高施工队伍规范施工意识。

2. 加大农配网建设的飞行检查力度，对发现施工不规范的队伍，进行通报，并进行相关考核。

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇八

我叫赵 ×× ，女，家住××市××街××号，工作单位××，联系电话××××，邮政编码×××。我到×××市×××商场购买××牌电脑时，其合法权益爱到侵害。××商场在××街××号，商场负责人：×××，售货员：×××，电话号码：××。

事情的经过是这样的：（略）

我请求消费者协会依法维护我的合法权益，并要求×××商场赔偿损失×××元。

投诉人：赵××

年 月 日

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇九

尊敬的李璇小姐：

收到了您投诉信，我感到非常抱歉。

但是，我非常有必要将客人所投诉的内容做以下说明，请省中旅负责人明察！

李璇3人所在的团，是一个共有30人的北京纯玩无购物散拼团，客源来自湖北，安徽等很多地方。

团内所有的客人都是当天分两个火车站抵达北京，北京站的客人是早上六点抵达，北京西站的客人是早上六点五十抵达，导游和司机是先去北京站接客人，后转到北京西站接齐所有的客人开始走行程。

为防止漏接，我们在北京西站，也安排了专门接站的师傅。

客人是10月23号到早上近七点到的北京，当日，我社在北京西站有两个散拼团同时抵达。

其中一个李璇所在的团，另一个大的散拼团也是接的武汉过来的散拼客人。

客人出站后没有找到接站人，给我来了电话，我告知客人稍等，我通知接站人给他打电话。

当时有我社的接另外一个团的'导游看见了他，并把他交给了接站师傅。

可是，不知道客人是什么原因，就是不跟我的师傅走。

李璇所在的团是散客拼团，团里的客人都是来自各个地方的

客人，有90%的客人是在导游或师傅联系到之后都跟随其上了大巴，可是李璇三人坚持不上车，并且僵持了将近一个小时，客人一定要求我社接站负责人姜云前去接站，姜云为我社计调部经理，我们所有的客人留的电话都是姜云的电话，并且这只是一个应急电话，我们所有的散客在北京未找到客人后都打这个电话，姜云不能每个客人都亲自去接，但是对于此次事件我们还是表以深深的歉意。

这个酒店确实是三星级酒店，并且当时为了避免客人回汉后投诉酒店，我们跟香港路门市杜经理提议让客人务必把所住酒店的大堂和房间都用相机拍下来，这个酒店可以在网上查的到的。

关于酒店热水器问题，北京四星以下甚至大部分四星酒店都是电热水器需要烧水的，四星酒店有中央空调可能室内温度相对高些。

关于客人的“那种稀烂地方，凭什么按三星、准三星的标准收费啊？连个火车站路边的破招待所都不如！人家好歹还有24小时热水啊！”这种说法我们可以做如下解释，24小时热水都可以提供，但是前提是客人需要插电热水器烧水，就包括武汉的大部分酒店也都是电热水器需要提前烧水的。

北京是祖国的首都，在环境质量和节能节电方面管理较严，酒店无法在客人未到店之前就把热水烧上，这点还希望客人能谅解和接受现实。

我们行程中没有景泰蓝这个购物店，我们的行程中是珐琅厂，北京珐琅厂因是国家旅游局评定的国家级工业旅游示范点，不计入购物店。

纯玩团行程比较轻松，我们行程中所含景点也是所有景点的大门票，关于客人的“你们的导游说，天坛大门就算天坛，所以带我们进了大门就算游了天坛，可是别的团队，全部买

的35元的通票并带着游客进去游览回音壁等景观。

而我们放眼所到之处，尽是北京老人晨练健身的场景。

这让人情何以堪？”这种说法还望贵社给予客人解释，这个属于在和客人签合同时需要跟客人说明的，回音壁属于天坛的二道门票，属于客人自愿自理项目，如果客人需要进去参观可以告知我社导游，另买门票进入。

最后关于客人在此次散拼团旅行中所质疑和感到不满意的问题，我社深表歉意，但是散拼团有一定的弊处，那就是客人自由性小，选择范围小。

亲爱的客人：

您好！首先请允许我对您遇到的预定没有房间的问题给您带来的不便致以真诚的道歉。

由于近来客人较多，客房紧张，导致有些客人无法入住，我们深感抱歉。

我们可以介绍您去与我们同等档次的酒店，还有不知您方不方便把您的姓名和联系方式留下，如果有了房间我们会在第一时间通知您并免费接您回来，为了表示我们的歉意，我们决定在您入住时给您一定折扣折并免费提供早餐。

祝您过得愉快！

客户部 xx

时间□xx-xx年xx月xx日

投诉举报情况汇报 投诉培训心得篇十

您们好！

我们是来自xx省xx市一所职业技术学院07级的几十名学生。

我们在校园里待了3年至4年不等，但我们发觉我们的母校一向变换名字，08年前，我们校园使用的名字为“xx市国防校园”，自称为xx省国防军事校园的分校。08年之后，政府不允许国防办校，校园被更名为“长征职业校园”。09年之后，校园又打出“华海职业技术学院”的名字。我们的毕业证书上的校园落章为“xx市国防校园”和“xx职业校园”。

《中等职业校园收费管理暂行办法》：学费由校园财务部门统一收取，到指定的物价部门申领收费许可证，并使用省级财政部门统一印制的行政事业性收费专用票据。第十二条中等职业校园除收取学费和住宿费以外，未经财政部、国家计委、国家教委联合批准或省级人民政府批准，不得再向学生收取任何费用。

《中国民办教育促进法》：

第三十七条民办校园对理解学历教育的受教育者收取费用的项目和标准由校园制定，报有关部门批准并公示；对其它受教育者收取费用的项目和标准由校园制定，报有关部门备案并公示。

- 1、依法调查“xx市国防校园”和“xx职业校园”是否在贵局进行依法申请收费许可申请？是否存在违法收费的情形。
- 2、现时校园仍然在运作，期望贵局同时查证现时收费状况是否合法。
- 3、由于同学众多，为方便传达，烦请贵局以书面回复我们此

事的处理结果。

20xx年xx月xx日

校园学生代表